

CA1
OL
-Z006

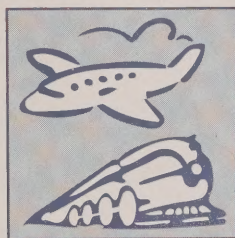
GOVT

Government
Publications

*At your
service!*

3 1761 11638372 0

SPECIAL
SERVICES
STATIONS



COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES

CAI

OL

- 7006

(19)

At your service!



OFFICIAL LANGUAGES REGULATIONS



THE REASON FOR THE REGULATIONS

The Official Languages Act defines the responsibilities of federal institutions with respect to communications with and services to the public. The Regulations specify the circumstances where federal services should be provided to you in English and in French. In the National Capital Region, all these services are provided in both languages.

The government is the author of the Regulations and is primarily responsible for their implementation. The Regulations are the "operating instructions" for the Official Languages Act as far as service is concerned. They specify the linguistic obligations of federal institutions and the rights of citizens. We invite you to consult the text of the Regulations if you wish to learn more about them.

HIGHLIGHTS OF THE REGULATIONS

*The first rules
(in force December 16, 1992)*

Those having to do with service to the general public are based on the numerical size of the population.

In all cases, the Regulations guarantee service to the majority in its own language. (The official language majority and minority are defined in relation to the total population of a province or territory.)

- All federal offices provide their services in both official languages in places where the linguistic minority numbers at least 500 persons and represents at least 30% of the total population (e.g.: Argyle, Caraquet, Cornwall, Shawville, La Broquerie, Gravelbourg). The same rule applies in certain cases where the service area of an office includes a minority of more than 5,000 persons, or more than 500 persons and 5% of the total population.
- At least one office of each federal institution provides its services in English and in French (the exact number being proportional to the minority population) in the 14 major centres that have a minority official language population of at least 5,000 persons:

Halifax	Sudbury	Winnipeg
Saint John	Toronto	Edmonton
Quebec City	Hamilton	Calgary
Sherbrooke	Windsor	Vancouver
Montreal	St. Catharines-Niagara	

This rule also applies to smaller cities where the official language minority numbers at least 500 persons and represents more than 5% of the total population (e.g.: Summerside, Fredericton, Lachute, North Bay, Bonnyville).

- Key federal services (post offices, employment centres, Income Security, Taxation, Secretary of State, Public Service Commission, and the RCMP outside the major centres) are provided in both official languages in major centres that have a minority language population of less than 5,000 persons (St. John's, Trois-Rivières, Chicoutimi-Jonquière, Oshawa, Kitchener, London, Thunder Bay, Regina, Saskatoon, Victoria) and in places where the linguistic minority numbers less than 500 persons or 5% of the total population.

Members of the travelling public are entitled to service in English or in French:

- aboard Air Canada flights
 - that depart from, stop at or end at Ottawa, Montreal or Moncton,
 - that depart from and terminate at an airport located in New Brunswick, Quebec or Ontario;
- aboard Via Rail trains that leave from, end in or pass through New Brunswick, Quebec or Ontario;
- aboard Marine Atlantic ferries and in its terminals that serve more than 100,000 passengers a year;
- in the major airports (Halifax, Montreal, [Dorval, Mirabel], Toronto, Winnipeg, Edmonton, Calgary, Vancouver);
- at border crossings that serve more than 500,000 persons a year in New Brunswick, Quebec and Ontario (e.g.: Edmundston, Grand Falls, Lacolle, Cornwall, Niagara, Windsor) and at the busiest crossing in the other provinces (e.g.: Fortune [Nfld.], Charlottetown, Yarmouth, Fort Erie, Emerson [Man.], Douglas [B.C.]).

Services provided by offices that have a particular purpose

Bilingual services must be provided in the following locations and areas:

- Canadian embassies and consulates, national parks, long-distance communications (e.g.: certain services provided by correspondence or by toll-free long-distance calls) or exhibitions of national or international scope;
- emergency services (e.g.: in airports) and standardized signs and announcements regarding health, safety or security.

Rules on bilingual service (in force December 16, 1993)

- where the demand for service in the minority official language, when assessed, represents at least 5% of total demand (restricted clientele and specific circumstances that apply to the general public and the travelling public);
- in the principal federal offices located in Yukon and the Northwest Territories.

Additional rules (in force December 16, 1994)

- search and rescue operations;
- ship-to-shore communications;
- services provided by concessionaires in airports, railway stations and ferry terminals where there is significant demand (carriers, food services, etc.).



THE ROLE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

The Commissioner must ensure that federal institutions comply with the Official Languages Act. The problems that you bring to the Commissioner's attention will assist in rectifying situations that contravene the Act and the Regulations.

If you wish to obtain further information about the Regulations or find out about the bilingual service points in your locality, contact one of the Commissioner's offices.

HEADQUARTERS



Office of the Commissioner of Official Languages
110 O'Connor Street
Ottawa, Canada
K1A 0T8

 (613) 996-6368 **TDD** 1 800 461-2630
 (613) 993-5082

REGIONAL OFFICES



QUEBEC REGION

Room 470
1981 McGill College Avenue
Montreal, Quebec
H3A 2W9

 (514) 283-4996
1 800 363-0628
 (514) 283-6677



ONTARIO REGION

Room 2410
1 Dundas Street West
P.O. Box 24
Toronto, Ontario
M5G 1Z3

 (416) 973-1903
1 800 387-0635
 (416) 973-1906



ATLANTIC REGION

Room 303
Heritage Court
95 Foundry Street
Moncton, New Brunswick
E1C 5H7

 (506) 851-7047
1 800 561-7109
 (506) 851-7046



MANITOBA & SASKATCHEWAN REGION

Room 200
Centre-Ville Building
131 Provencher Boulevard
St. Boniface, Manitoba
R2H 0G2

 (204) 983-2111
1 800 665-8731
 (204) 983-7801

ALBERTA, BRITISH COLUMBIA, NORTHWEST TERRITORIES & YUKON

Room 1100-A
Liberty Building
10506 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 2W9

 (403) 495-3111
1 800 661-3642
 (403) 495-4094

et au poste le plus utilisé dans les autres provinces (p. ex. : Fortune [T.-N.], Charlottetown, Yarmouth, Fort Erie, Emerson [Man.], Douglas [C.-B.]).

Les services offerts par des bureaux à vocation particulière

Des services bilingues doivent être offerts dans les endroits et domaines suivants :

- ambassades et consulats canadiens, parcs nationaux, communications à distance (p. ex., certains services par correspondance ou par appels interurbains sans frais) ou expositions d'envergure nationale ou internationale;
- services d'urgence (p. ex., dans les aéroports) et signalisation et messages standardisés touchant la santé et la sécurité.

Le 16 décembre 1993, entrée en vigueur des règles de services bilingues :

- lorsque la demande de services en langue officielle minoritaire, une fois évaluée, représente au moins 5 p. 100 de la demande totale (clientèle restreinte et circonstances particulières touchant le grand public et les voyageurs);
- aux principaux bureaux fédéraux situés au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest.

Le 16 décembre 1994, entrée en vigueur des règles visant :

- les opérations de recherche et de sauvetage;
- les communications navire-terre;
- les services fournis par des concessionnaires dans les aéroports, les gares et les gares maritimes où il y a demande importante (transporteurs, restauration, etc.).

LE RÔLE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Le Commissaire doit s'assurer que les institutions fédérales respectent la *Loi sur les langues officielles*. Les problèmes que vous soulèverez auprès du Commissaire permettront de redresser des situations contrevenant à la Loi et au règlement.

Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements au sujet du règlement ou connaître les points de service bilingues de votre localité, adressez-vous à l'un des bureaux du Commissariat.

ADMINISTRATION CENTRALE

Commissariat aux langues officielles

110, rue O'Connor
Ottawa, Canada
K1A 0T8

☎ (613) 996-6368 **ATME** 1 800 461-2630

☎ (613) 993-5082

BUREAUX RÉGIONAUX

RÉGION DU QUÉBEC

1981, avenue McGill College
Pièce 470
Montréal (Québec)
H3A 2W9

☎ (514) 283-4996
1 800 363-0628

☎ (514) 283-6677

RÉGION DE L'ONTARIO

1, rue Dundas ouest
Pièce 2410
Case postale 24
Toronto (Ontario)
M5G 1Z3

☎ (416) 973-1903
1 800 387-0635

☎ (416) 973-1906

RÉGION DE L'ATLANTIQUE

Place Héritage
95, rue Foundry
Pièce 303
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 5H7

☎ (506) 851-7047
1 800 561-7109

☎ (506) 851-7046

RÉGION DU MANITOBA ET DE LA SASKATCHEWAN

Immeuble Centre-Ville
131, boulevard Provencher
Pièce 200
Saint-Boniface (Manitoba)
R2H 0G2

☎ (204) 983-2111
1 800 665-8731

☎ (204) 983-7801

RÉGION DE L'ALBERTA, DE LA COLOMBIE- BRITANNIQUE, DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET DU YUKON

Immeuble Liberty
10506, avenue Jasper
Pièce 1100-A
Edmonton (Alberta)
T5J 2W9

☎ (403) 495-3111
1 800 661-3642

☎ (403) 495-4094

LA RAISON D'ÊTRE DU RÈGLEMENT

La *Loi sur les langues officielles* définit les responsabilités des institutions fédérales en matière de communications avec le public et de prestation de services. Le règlement précise les circonstances où les services fédéraux vous sont fournis en français et en anglais. Dans la région de la capitale nationale, tous ces services doivent être offerts dans les deux langues.

Le gouvernement est l'auteur du règlement et le premier responsable de sa mise en œuvre. Le règlement est le « mode d'emploi » de la *Loi sur les langues officielles* en matière de service. Il précise, sur le plan linguistique, les obligations des institutions fédérales et les droits des citoyens. Nous vous invitons à consulter le texte même du règlement si vous désirez en connaître les particularités.

LES GRANDS TRAITS DU RÈGLEMENT

*Entrée en vigueur des premières règles
le 16 décembre 1992*

Celles qui touchent au service au grand public sont basées sur l'importance numérique de la population.

Dans tous les cas, le règlement garantit le service à la majorité dans sa langue. (On définit la majorité et la minorité de langue officielle par rapport à la population totale d'une province ou d'un territoire.)

- Tous les bureaux fédéraux fournissent leurs services dans les deux langues officielles dans les localités où la minorité linguistique compte au moins 500 personnes et représente au moins 30 p. 100 de la population totale (p. ex. : Argyle, Caraquet, Cornwall, Shawville, La Broquerie, Gravelbourg). Il en est de même dans certains cas où l'aire de service d'un bureau compte une minorité de plus de 5 000 personnes, ou de plus de 500 personnes et de 5 p. 100 de la population totale.
- Au moins un bureau de chaque institution fédérale fournit ses services en français et en anglais (le nombre exact étant proportionnel à la population minoritaire) dans les quatorze grands centres qui comptent au moins 5 000 personnes de langue officielle minoritaire :

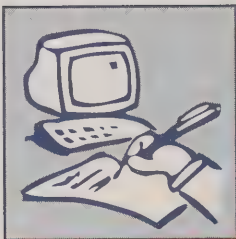
Halifax	Sudbury	Winnipeg
Saint-Jean (N.-B.)	Toronto	Edmonton
Québec	Hamilton	Calgary
Sherbrooke	Windsor	Vancouver
Montréal	St. Catharines-Niagara	

Cette règle s'applique également dans les plus petites villes dont la minorité de langue officielle compte au moins 500 personnes et représente plus de 5 p. 100 de la population totale (p. ex. : Summerside, Fredericton, Lachute, North Bay, Bonnyville).

- Les services-clés fédéraux (bureaux de poste, centres d'emploi, Sécurité du revenu, Impôt, Secrétariat d'État, Commission de la fonction publique, de même que la GRC, à l'extérieur des grands centres) sont offerts dans les deux langues officielles dans les grands centres qui comptent moins de 5 000 personnes de langue minoritaire (Saint-Jean [T.-N.], Trois-Rivières, Chicoutimi-Jonquière, Oshawa, Kitchener, London, Thunder Bay, Regina, Saskatoon, Victoria) et là où la minorité linguistique est inférieure à 500 personnes ou à 5 p. 100 de la population totale.

Les voyageurs peuvent se faire servir en français ou en anglais :

- à bord des avions d'Air Canada
 - qui ont comme point de départ, d'escale ou d'arrivée Ottawa, Montréal ou Moncton,
 - qui ont comme point de départ et d'arrivée un aéroport situé au Nouveau-Brunswick, au Québec ou en Ontario;
- à bord des trains de Via Rail qui partent du Nouveau-Brunswick, du Québec ou de l'Ontario, qui y arrivent ou qui y circulent;
- à bord des traversiers et dans les gares de Marine Atlantique qui accueillent plus de 100 000 voyageurs par an;
- dans les grands aéroports (Halifax, Montréal [Dorval, Mirabel], Toronto, Winnipeg, Edmonton, Calgary, Vancouver);
- aux postes frontaliers qui accueillent plus de 500 000 personnes par an au Nouveau-Brunswick, au Québec et en Ontario (p. ex. : Edmundston, Grand-Sault, Lacolle, Cornwall, Niagara, Windsor)



À votre service !



LE RÈGLEMENT SUR LES LANGUES OFFICIELLES

